

# 区民の声

令和6（2024）年度

## 目 次

1	はじめに	2
2	区民の声	2
3	区政への提案箱	18
4	参加の手続き（意見交換会、パブリック・コメント手続）	19
5	団体との対話集会	21
6	区民と区長のタウンミーティング開催実績	22

## I はじめに

区が区民の意見や要望等を受け止め、それに対して区の考え方を示すことや、事業や事務の見直しに繋げていくことは、区民に対する区の責任であるとともに、「区民参加により運営される区政」を推進するものです。

このたび、令和6年度に広聴・広報課で対応した「区民の声」を中心に『区民の声（令和6（2024）年度版）』を取りまとめました。事例についても取り上げておりますので、各職場において事務の見直し等に活用いただければ幸いです。

## 2 区民の声

### (1) 区民の声とは

区民から寄せられた区政に関する意見、要望、苦情、提案及びこれらに準ずるものは、「区民の声」としてその内容の所管となる課が速やかに対応することとしています。直接所管にお問合せ等があったものも含め、区民の声には丁寧にご対応をお願いします。

ただし、次に掲げるものは、区民の声としては扱いません。

- ・誹謗、中傷、やゆ、偏見、差別的内容又はこれに類するもの
- ・広告、宣伝又はこれに類するもの
- ・調査、アンケート又はこれに類するもの
- ・趣旨が不明なもの

なお、後述する「区政への提案箱」、「団体との対話集会」のほか、「区民と区長のタウンミーティング」、「区長への陳情、区への要望書」、参加の手続である「意見交換会」や「パブリック・コメント手続」も広く区民の声としています。

区民の意見、要望等は、区政に対するものはもちろんのこと、区政以外のものについても多数寄せられています。区では、これらのうち区政に関するものを中心に、今後の施策の中で生かすように努めています。今後も継続的に検討する必要のある案件については、追跡調査をする場合がありますので、ご協力をお願いします。

声のポスト（区民活動センターや図書館など、区内26所に設置）や電話、メール、窓口などを通じて区民から寄せられた意見、要望、苦情等は、軽易なもの（案内等）を除き、「区民の声」として区長への報告を含めて対応しています。

なお、区民の声スマートフォン向けアプリケーション「なかのEYE」は令和6年3月をもって運用を終了し、新たにLINEによる通報サービスの運用を開始しました。

## (2) 区民の声の受付件数等

令和6年度の「区民の声」の総件数（LINEによる通報サービスを除く）1,411件で、前年度から176件（14.3%）増加しました。総件数は、区民から広聴・広報課に直接寄せられた案件のほか、各課から広聴・広報課に連絡があったもの（所管外、関係部署が複数にわたるもの等）を加えた件数です。

令和6年度の総件数のうち、435件（全体の30.8%）について回答を行っており、その他の案件についても、所管課内において供覧等により情報共有しています。

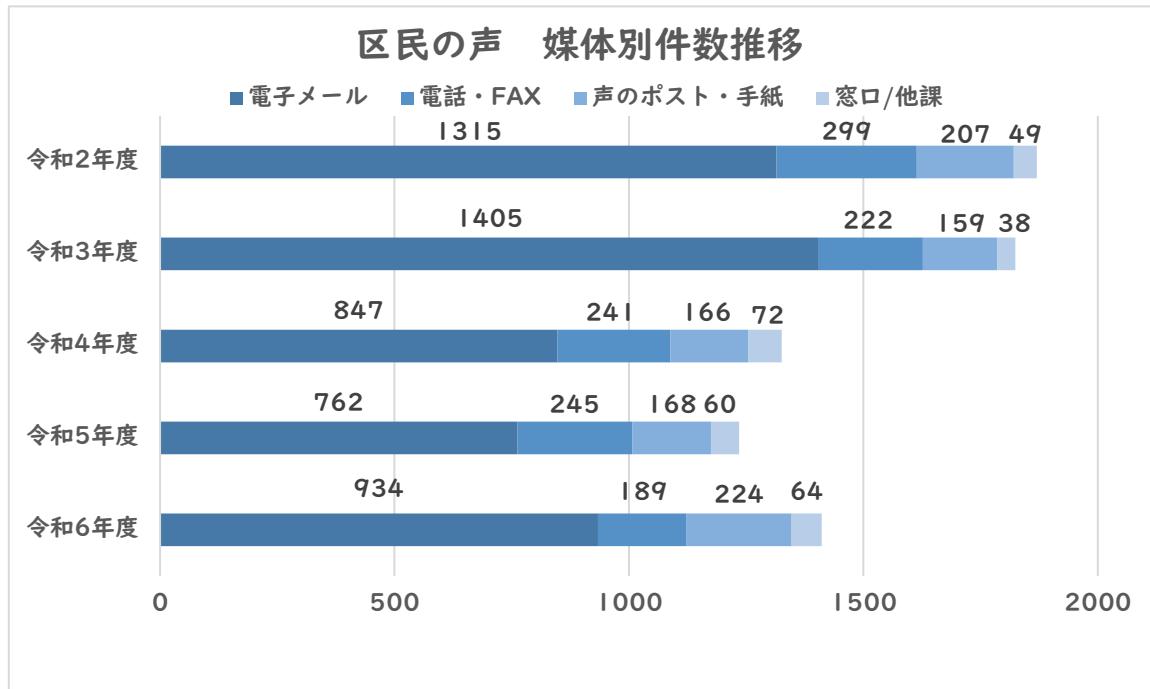
### 総件数

（単位：件）

	令和6年度	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度
受付件数	1,411	1,235	1,326	1,824	1,870

## (3) 区民の声の傾向等

令和6年度の受付件数を媒体別にみると、電子メールと電話で1,113件となり、全体（1,411件）の78.9%を占めています。



### ① 「区民の声」の性質別件数推移

（単位：件）

	令和6年度	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度
意見・要望	782	775	775	1,045	1,583
苦情	538	393	438	417	152
提案	12	18	14	3	13
問合せ	47	30	71	304	108
礼状	24	16	27	54	14
その他	8	3	1	1	0
合計	1,411	1,235	1,326	1,824	1,870

令和6年度の「区民の声」の性質別件数を見ると、意見・要望、苦情で1,320件とな

り、全体（件）の93.6%を占めています。

内容別の件数は下表のとおりです。

## ② 「区民の声」の内容別上位件数

※「その他」を除く

順位	「区民の声」の内容	件数
1	職員の対応【苦情】	166
2	図書館の運営	99
3	本庁舎管理	95
4	公園の設置、管理、利用方法等	85
5	中野駅周辺地区整備関連	77
6	ごみ（資源ごみ含む）収集方法、不法投棄等	55
7	教育・学校施設	40
	喫煙所、喫煙マナー等	40
9	道路上の違法掲示物、放置物、剪定等	39
10	自転車マナー、放置自転車・バイク対策等	38
	総合案内窓口、戸籍住民分野（区役所1階）窓口業務等	38
	合 計	772

上位10位までの件数は772件となり、全体の54.7%を占めています。その中でも、職員の対応（苦情）が最も多く（全体の11.8%）、図書館の運営、本庁舎管理、公園の設置、管理、利用方法等が続きます。

## ③ 「職員の対応（苦情）」の内容別件数推移

職員の対応（苦情）の内容	令和6年度	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度
窓口、電話等での言動	107	143	113	100	84
勤務態度	7	21	16	33	28
知識不足等による誤った対応	11	12	15	19	10
その他	41	24	26	22	23
合 計	166	200	170	174	145

職員の対応については、相談者の心情やプライバシーに十分配慮し、一つ一つ丁寧な対応を心がけてください。

④ 「区民の声」の担当課別上位件数 ※10位までの件数で、全体の62.0%

順位	所管課	件数
1	子ども・教育政策課	132
2	公園課	124
3	新区役所整備課	122
4	道路管理課	114
5	戸籍住民課	82
6	文化振興・多文化共生推進課	71
7	防災危機管理課	66
8	交通政策課	64
9	区民サービス課	51
10	生活援護課	50
	合 計	876

⑤ 「区民の声」の月別件数

年月	件数
令和6年 4月	109
令和6年 5月	142
令和6年 6月	99
令和6年 7月	123
令和6年 8月	111
令和6年 9月	125
令和6年 10月	134
令和6年 11月	103
令和6年 12月	120
令和7年 1月	103
令和7年 2月	80
令和7年 3月	162
合計	1,411

⑥ 「区民の声」の回答期間

期間	件数		
	1課で回答	複数課で回答	計
1週間以内	224	46	270
1週間超え	133	32	165
合 計	357	78	435

#### (4) LINE 通報システム

##### ① LINE 通報システムとは

中野区の公式 LINE アカウントから、道路、公園、ごみ集積場などの破損や不具合の情報を通報することができるサービスを、令和6年3月より開始しています。

##### ② 年度別の受付件数の推移

(単位：件)

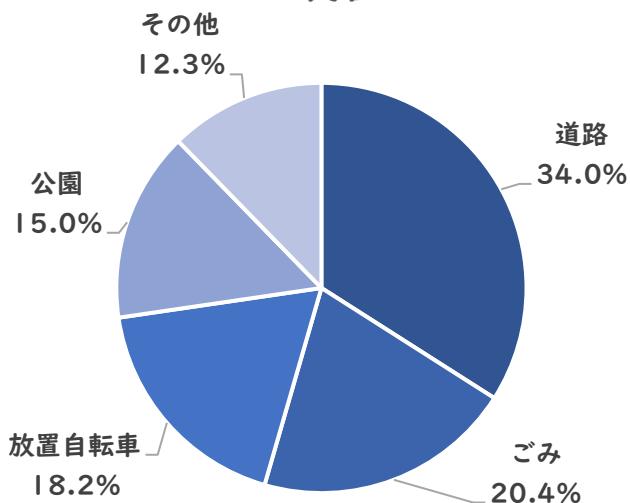
	令和6年度	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度
ごみ集積所	128	241	193	117	121
公園	94	195	70	76	160
道路	213	150	99	115	161
放置自転車	114	142	70	139	197
その他	77	135	136	73	150
声としない	0	0	2	0	9
総件数	626	863	570	520	798

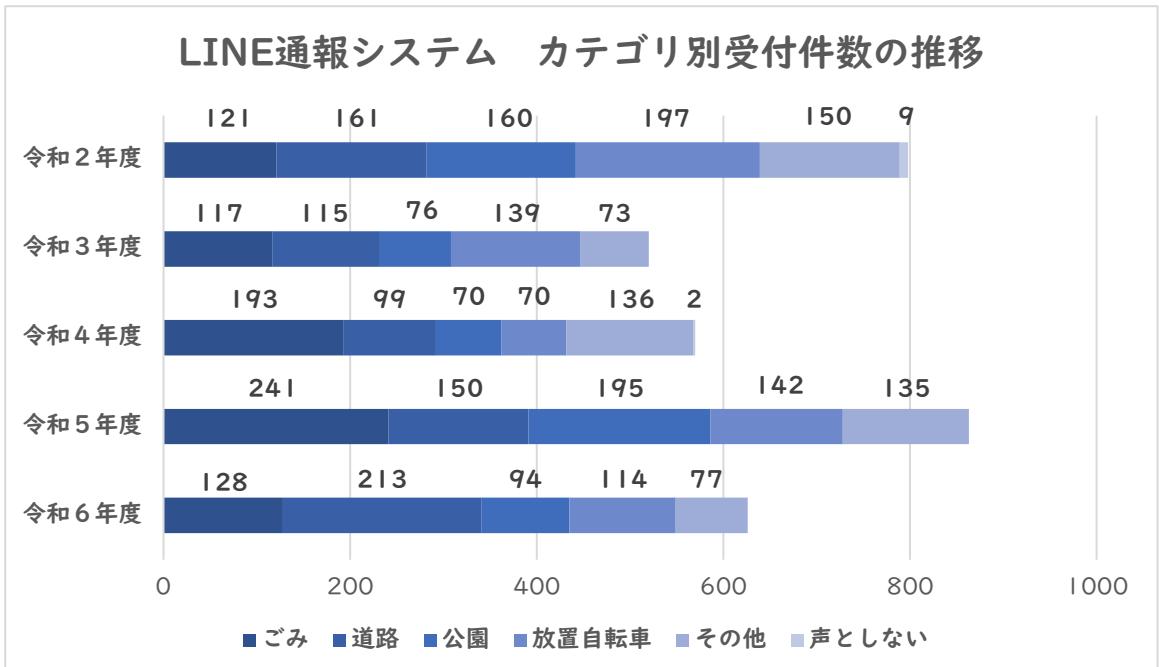
※1 令和4年度まではなかの EYE での集計

※2 令和5年度はなかの EYE (849 件)、LINE 通報システム (14 件) の合算値

令和6年度LINE通報システムで受け付けた通報

の割合





#### (5) 「区民の声」として取り扱った主な事例（文章は一部加工しています）

##### 中野駅北口の喫煙所及び副流煙について

###### 【区民の声】

中野駅北口の高架下の喫煙所の煙が、中野駅の中央線上りホーム7号車付近へ全部流れてきて臭くてたまりません。高い壁を設けるなど隔離するか、喫煙所自体を移設するなど受動喫煙防止の対策をお願いします。

###### 【区の回答】

中野区の条例では、区内全域での歩行喫煙を行わないことの努力義務及び人通りが多い中野駅周辺道路を「路上喫煙禁止地区」に指定しています。これは身体接触による火傷等のたばこの被害を防止するために指定したものです。喫煙所は、周辺通行者に直接たばこの煙があたらないようパーティションで囲っていますが、壁を高くするなどは難しいと考えています。

ご要望に応えられず申し訳ございませんが、これからも、安全で安心して通行できる環境を目指して努力してまいりますので、中野区の喫煙施策にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

###### 【現状】

パーティション型喫煙所を煙が流出しないコンテナ型（密閉型）喫煙所に改修し、令和8年3月に開設する予定です。

## 新庁舎のアザレアの場所について

### 【区民の声】

知的障害のある子どもを育てている者です。

区役所新庁舎がオープンし、どんな建物だろうと楽しみに観に行ったところ、旧庁舎では入ってすぐの比較的オープンな場所にあったアザレアが、奥まった狭い位置のような場所にあってショックを受けました。ゼロから設計した間取りであのようない場所に設置されたこと、ロビーが開放的でおしゃれになった分、人目につかない場所に追いやられているような感じがしてとても残念でなりません。

どういった経緯でこの位置になったのでしょうか。今からでも、ふらっと通りすがりに観てもらえるような、もう少し目立つスペースに変更出来ないものでしょうか。

障害のある人たちが今より少しでも社会や街に馴染んでいる未来であって欲しいと思っています。様々な事情がおありかと思いますがどうぞご検討下さいますようお願い申し上げます。

### 【区の回答】

新庁舎の1階は、区民活動の拠点となるよう整備しており、アートを軸にしたパブリックスペース「ナカノのナカニワ」を中心に、多彩な区民活動の機能を配置し、賑わいや憩いの場となるよう設計しました。

福祉売店ふれあいショップアザレアは、旧庁舎から引き続き、一般財団法人中野区障害者福祉事業団が中野区から場所を借り受けて運営をしている店舗です。新庁舎への移転に伴い、中野区障害者福祉事業団とともに、公開型イベントを実施するワークショップスペース「シェアノマ」との連携を軸に配置を検討しました。

廊下側だけでなくシェアノマからも直接アザレアに入店できる配置とすることで、シェアノマで開催されるイベント参加者にご利用頂きやすい動線としました。

今後は、アザレアだけでなく、ぜひシェアノマで開催される様々なイベントにも足を運んでいただければ幸いでございます。

いただいたご意見は中野区障害者福祉事業団と共有させていただきたいと思います。

どうぞよろしくお願ひいたします。

## 中野区立本町通り公園のトイレについて

### 【区民の声】

中野区立本町通り公園のトイレについてです。

現状、トイレに虫が多く、汚さが目立ち、使用しづらい状況になっております。

子供がこちらの公園の近くの保育園へ通園しており、2年前の開園から保育園帰りに遊んでいる子供たちが増加しています。

トイレを使用している大人の方はたまに見かけますが、子供がトイレに行きたがっても、連れていける状況ではないため改善をお願いしたくご連絡させていただきました。よろしくお願ひ致します。

### 【区の回答】

本町通り公園のトイレですが、現在2日に1度の清掃作業のほか、使用に支障がある際の緊急対応、そのほか年に4回、薬剤等を使用した大規模な清掃を行っております。不特定多数が利用する公衆トイレという性質上、大変恐縮ではございますが、ご利用いただいた際に汚れたままとなってしまう可能性もあります。

今回いただいたご意見を、今後の清掃内容および清掃スケジュールにも生かしながら、快適なトイレ環境の維持に努めてまいります。

また、中野区では現在、他の公園を含めて基本的には古い順番に年間2~3件程度のトイレを更新しております。順次更新してまいりますので、ご理解のほどよろしくお願ひいたします。

## 中野中学校のプール開放について

### 【区民の声】

中野中学のプール開放をよく利用させていただいているが、男子更衣室とシャワー・プールを隔てる扉が半開きになっていることがしばしばあります。そのためシャワーの

蒸気が更衣室に入り込み、特に冬場はミストサウナのようになっています。鏡が曇ったり、せっかく乾かした体が湿ったらするのもさることながら、まだ新しいこの施設にカビなどが

発生することも懸念され、建築物の寿命にも影響しかねないと懸念しています。よく銭湯などで採用されている、重りの力で閉まる半自動扉への改変もご検討いただけますと幸いです。どうぞよろしくお願ひします

### 【区の回答】

当扉は、扉を開けると半自動で閉まる仕組みが、部品の老朽化等のため作動していなかつたことが判明いたしました。早急に部品交換修理対応を手配いたしました。ご連絡いただきありがとうございました。

## 防災・防犯情報メールの標記について

### 【区民の声】

気象警報・注意報のメールを受信していますが、メールの件名が発令も解除も同じなのでいちいちメールを開かないといけないのがわざらわしいです。

件名を、たとえば

発令の場合は、【発令】気象警報・注意報

解除の場合は、【解除】気象警報・注意報

とできないでしょうか。

### 【区の回答】

ご意見頂いた通り、現在のメール件名では情報が伝わりづらいため、件名に【発表】や【解除】などの文言を加える方向でシステム事業者と調整しております。

ただし、複数の気象情報の発表や解除が重なって発表された場合の最適な表記方法について、現在検討をしているところでございます。

例)大雨警報解除、大雨注意報発表、洪水注意報解除が同時に起きた場合、

仕様上、件名は「【解除、警報から注意報】～(件名)～」となります。

また、設定変更作業については、システム事業者による作業が必要となるため、数週間の時間を頂戴いたしますことをご了承ください。

最適な表現でメールを配信できるように努めてまいります。

## シェアノマの飲食が不可になった理由について

### 【区民の声】

シェアノマでの飲食が不可になった理由を教えてください。

7月の都知事選の際に利用できて大変助かったので。

### 【区の回答】

中野区では、今年5月の新庁舎の開設を契機として庁舎1階に、区民皆様の活動の促進と、区内の活動を発信するためのスペースとして、「ナカノのナカニワ」、「ナカノバ」、「シェアノマ」を設けました。

これらのスペースは、展示やイベント等がない際は、区民の皆様におくつろぎいただけるようオープンスペースとして開放しています。いずれも開設当初より飲食可能としておりましたが、「シェアノマ」については、空間的に飲食物のにおいがこもりやすく、食事を摂るには好ましくないという複数のご意見をいただきました。

のことから、「シェアノマ」での食事を不可とし、「ナカニワ」と「ナカノバ」は引き続き飲食可能といたしました。

なお、イベント開催時には飲食可能な場所や、オープンスペースそのものがない場合もございます。

ご不便をおかけしますが、区民の皆様にお喜びいただけるように1Fスペースを運用してまいりたいと思いますので、何卒ご理解いただきますようよろしくお願ひいたします。

## 中野東図書館における子どもの勉強場所について

### 【区民の声】

都立高校に通う高校1年生です。中学の時は図書館(7階)で1日勉強できたのに、高校生は7階での勉強が禁止されていて、ティーンズルームを利用する3時間しか勉強できません。8階の一般席は大人が朝から並んでいて占領されているので、3時間したら出していくしかないのです。高校生も1日勉強できるシステムにしてほしいです。このままのシステムでは、勉強の場所がありません。よろしくお願いします。

### 【区の回答】

中野東図書館では、一般の閲覧席を除き、ティーンズルームやコワーキングコーナーでは、限られたスペースをより多くの方々が利用できるよう時間制限を設けています。

ルールについては、皆様からいただくご要望を踏まえて、今後も研究していきますが、現状へのご理解をお願いいたします。

なお、区では、子どもたちが静かな環境で集中して学習できるよう、子ども専用の学習スペースを設けています。中野区ホームページにも掲載されていますので、参考にご覧ください。

## 区の投票済証のデザインについて

### 【区民の声】

区の投票証明書のデザインをもっとおしゃれにしてほしい。

実用的なもの(栄や裏面をメモ用紙にするなど)ないしは、SNSにあげたくなるようなものにすることで若者にもっと興味を持ってもらえるのではないか?様々なところから政治に関心を持ってもらうことがより良い日本の未来につながると感じています!

10代20代の投票率を上げるにはとにかく間口を広げることから!是非ご一読いただければと思います。

### 【区の回答】

中野区選挙管理委員会では、若者への選挙啓発や投票率向上の取り組みは重要と考えており、「投票済証」のデザインについても、「明るい選挙ポスターコンクール」の中野区入選作品を使用するなど、選挙ごとに区独自のデザインで作成しています。

今後もいただきましたご意見も参考としてデザインを検討するなど、より多くの方々の目に留まるものを作成するため、工夫して参ります。

この度は、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

## 保険料振込用紙の交付にかかる待ち時間及び保険医療課職員の対応について

### 【区民の声】

本日、国民健康保険料の自動振込用紙を貰いに区役所に伺いましたが、約40分も待たされました。

待っている間に職員の処理の仕方などを見ながら考えましたが、①民間企業に比べて処理の仕方が余りにも遅いこと、②用紙を貰うだけなのに、その他の手続きや相談等で来ている客と一緒にされていること、③やっと用紙をもらったが、その際に記入の仕方まで説明されるなど、不必要なことをしていることに原因があるように思います。

用紙をもらうだけの方に対しては、用紙をフロアの棚などに置いて自由に持って行ってもいいようにすれば迅速な処理が可能だと思うが如何か?なお、国民健康保険の振込用紙をもらう際には身分証明書の提示を要求され、「用紙をもらうだけなのに何故免許証の提示が必要なのか?」と聞いたが明確な返答はなく、顧客の質問に明確に答えられる為の職員教育の必要性を感じました。

### 【区の回答】

この度は、お忙しい中、中野区役所までご来庁いただいたにもかかわらず、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。お寄せいただいたご意見につきましては、今後の国民健康保険の事務の改善に反映させていただきます。

○用紙についてはフロアの棚や記載台、窓口などに置けるよう検討いたします

○フロア、窓口のご案内やご対応については、業務フローを見直すとともに不適切な対応が発生しないよう、各職員への教育にも改めて指導を行います

今後も区民の皆さんにより良いサービスを提供できるよう努めてまいります。  
ご理解いただけますと幸いです。

## 清掃事務所職員の電話対応について

### 【区民の声】

本日は大変に感激したのでご連絡いたしました。

中野区清掃事務所に、ゴミの件で初めて電話でお問い合わせをさせていただきました。

その際にご担当いただいた方のご対応が、今まで区内外様々な窓口や電話の対応をしていただいた中でも群を抜いて好感がもてる素晴らしいご対応をいただきました。

終始穏やかに、初めてのこちらにも大変丁寧に、また確認後の折り返しも、ほんの数分と迅速にご対応いただきました。

公私で多様な方とお会いしますが、久しぶりに心が暖かくなるようなご対応をいただきました。自分の襟も正さねばとそんな思いにもなりました。ぜひ、今後も見習いたくなるような心遣いが感じられるご対応を続けていただければと思います。ありがとうございました。

### 3 区政への提案箱

区民から送られる区政に関する具体的な提案については、専用のルートとして「区政への提案箱」を設置しています。提案に対しては、原則区長名で回答しています（教育行政に関するものは、教育長名で回答する場合もあります）。回答にあたっては、発信者の住所、氏名（団体の場合は団体名と代表者名）、電話番号の記載を回答要件としています。

なお、区政への提案箱に寄せられたものであっても、区政に対する一般的な意見や苦情等の場合は、通常の「区民の声」として処理しています。

#### (1) 募集方法

- ・メール：区ホームページ上に掲載の専用アドレス宛て
- ・郵便：中野区長「区政への提案箱」宛て
- ・ファックス：専用ファックス番号宛て

#### (2) 年度別の受付件数（区民の声として扱った案件は除く）

（単位：件）

	令和6年度	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度
件数	1	1	2	3	5

#### (3) 令和6年度に寄せられた提案

- ・住民票続柄における同性カップルの記載方法について

## 4 参加の手続（意見交換会、パブリック・コメント手続）

### (1) 手続の概要

区が決定する重要な計画や条例の制定や改正にあたって、政策立案の段階で広く公表し、区民から意見や要望を受ける手続として「意見交換会」と「パブリック・コメント手続」の2つがあります。なお、平成17年4月1日に「中野区自治基本条例」が施行され、意見交換会とパブリック・コメント手続が同条例に規定（第14条第1項）されたことを受けて、「中野区意見交換会に関する規則」及び「中野区パブリック・コメント手続に関する規則」を定めています。

### (2) 令和6年度 意見交換会、パブリック・コメント手続実施結果

令和6年度、意見交換会は4件を開催し、357名の方々に参加いただきました。また、パブリック・コメント手続は6件を実施し、14名の方々から、48件のご意見をいただきました。

案件名 (正式名称ではない)	意見募集期間または 意見交換会開催日	参加人数	担当部 課
	パブリック・コメント 開催期間		
地方税等に関する事務 特定個人情報保護評価書	-	-	税務課
	令和6年8月29日～令和6年9月27日	0人 0件	
住民基本台帳に関する事務 特定個人情報保護評価書	-	-	戸籍住民課
	令和6年8月29日～令和6年9月27日	0人 0件	
中野区集合住宅の建築及び管理に関する条例の改正について	令和6年11月21日、22日、23日	1人	建築課
	令和7年3月21日～令和7年4月1日	0人 0件	
中野区子ども・子育て支援事業計画(第3期)について	令和6年12月10日、11日、13日、15日、18日	79人	子ども・教育政策課
	令和7年1月31日～令和7年2月21日	5人 12件	
中野区社会的養育推進計画(素案)について	令和6年12月10日、11日、12日、13日、15日、18日	79人	児童福祉課
	令和7年1月31日～令和7年2月21日	0人 0件	

案件名 (正式名称ではない)	意見募集期間または 意見交換会開催日	参加人数	担当所管
	パブリック・コメント 開催期間		
西武新宿線沿線まちづくり整備方針(野方駅周辺地区・都立家政駅周辺地区・鷺ノ宮駅周辺地区編) (素案)	令和6年2月12日、2月13日、2月15日	198人	まちづくり計画課
	令和7年3月21日～令和7年4月11日	9人 36件	

### (3) 意見交換会及びパブリック・コメント手続の省略

自治基本条例第14条第1項に該当する場合でも、条例の改正などについて、迅速若しくは緊急を要する場合（事案の決定が遅れることでその効果が著しく損なわれることが明らかである等）や、内容が軽微なもの（用語の修正等）又は区に裁量の余地が無いもの（法律によって改正が義務づけられている等）については、意見交換会やパブリック・コメント手続を行わないことができます。

※ 事務の流れ等の詳細は、全庁キャビネットに掲載している「[区民の声](#)」及び「[参加の手続](#)」実施要領をご覧ください。

## 5 団体との対話集会

区の事務事業運営等に係る一般区民、各種団体等のおおむね10人以上を対象に意見交換を行うものです。区民団体等からの申込みによって開催しています。

複数の部にまたがる課題や区政課題全般をテーマにした内容については広聴・広報課が担当していますが、同一部内の場合には同部庶務担当が所管として対応することとなっています。

### 令和6年度 団体との対話集会実施結果（広聴・広報課担当分）

団体名	開催日	参加人数
連合西北ブロック地協 中野地区協議会	12月12日	4名
東京春闘共闘会議	1月24日	9名

※団体との対話集会（書面による対応）については、全庁キャビネットに掲載している「[団体との対話集会 令和6年度](#)」をご覧ください。

## 6 区民と区長のタウンミーティング開催実績

区政の課題や取り組みについて、区長が区民から直接意見を聞き、区の政策形成に活かしていくことを目的に開催しています。

令和6年度の開催実績は、下表のとおりです。

### (1) 区政課題テーマ

開催日	テーマ	会 場	参加者数
令和6年11月7日		中野区役所 6階 会議室	14名
令和6年11月12日	みんなで描く2030なかの ～基本構想「つながる はじまる なかの」の 実現にむけて～	野方区民活動 センター 2階 ギャラリー	18名
令和6年11月23日		南部すこやか福祉 センター 4階 会議室	18名
令和6年11月30日		中野区役所 6階 会議室	20名
令和6年12月7日	将来の中野のまちについて	中野区役所 1階 シェアノマ	11名
令和6年12月19日	令和7年度予算で検討中の主な取り組み（案）	中野区役所	11名
令和6年12月20日		6階 会議室	18名
令和7年2月22日	中野駅新北口駅前エリアのまちづくり	中野区役所 6階 会議室	34名
	合 計		144人

### (2) 子育て家庭と区長のタウンミーティング（子育てカフェ）

開催日	テーマ	会 場	参加者数
令和6年5月18日		みずの塔ふれあいの家	大人8名 子ども2名
令和6年7月13日	今後の児童館運営について	朝日が丘児童館	大人12名 子ども10名
令和6年8月20日	産前・産後のパパママ支援	中部すこやか福祉センター	大人9名 子ども6名
	合 計		大人29名 子ども18名

(4) 各種団体とのタウンミーティング

開催日	テーマ	団体	参加者数
令和 6 年 10 月 23 日	外国人の地域参加について	イーストウエスト 日本語学校	15 名
	合 計		15 名

## 区民の声 令和6（2024）年度

令和7（2025）年8月12日

7中企広 第273号

編集・発行

企画部 広聴・広報課 広聴係